



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**“Evaluación de la administración del servicio al cliente en el Registro Civil de Guayaquil para determinar la calidad del servicio en el periodo 2020 – 2022”**

**MODALIDAD**

Proyecto de Investigación

**CARRERA**

Ingeniería en Administración de Empresas

**TÍTULO A OBTENER**

Ingeniero en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Empresarial

**AUTOR**

Juan Carlos Montalvo Camacho

**TUTOR**

Ana María Alcívar Alcívar

**Guayaquil – Ecuador  
2022**

## **Agradecimiento**

Primero agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría en el trayecto de esta linda carrera, a mis padres por todo su apoyo incondicional desde que comencé hasta el final, a mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida, la cual con sus consejos y ánimos me apoyo en todo momento.

Gracias a mis compañeros por su apoyo, a mis profesores que me supieron entender en todo momento y que con su ayuda pude llegar a la meta para cumplir con este objetivo tan importante para mí.

**CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS**

Habiendo sido nombrado **Ana María Alcívar**, tutor del trabajo de titulación: **Evaluación de la administración del servicio al cliente en el Registro Civil de Guayaquil para determinar la calidad del servicio en el periodo 2020 – 2022**, elaborado por **Juan Carlos Montalvo Camacho**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniero en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Empresarial**.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del **1%** mismo que se puede verificar en el siguiente link: <https://secure.unkund.com/view/139102668-578644-818147#/>

Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

**Original**

Document information

Analysis document	PROYECTO TITULACIÓN CORRESPONDENCIA (04/04/2023)
Submitted	2023-03-07 14:04:00
Submitted by	Ana María Alcívar
Submitter email	analmar@ecotec.edu.ec
Version	1/1
Analysis address	analmar.montalvo@ecotec.edu.ec

Sources included in the report

SA	ESTRUCTURA DE TIPO PORNOS.docx Documento ESTRUCTURA DE TIPO PORNOS.docx (04/04/2023)	0
SA	Anal Servicio al cliente y su relación con la satisfacción de los clientes en la empresa Caja Italiana OLIVERA ENRIQUE.docx Documento Anal Servicio al cliente y su relación con la satisfacción de los clientes en la empresa Caja Italiana OLIVERA ENRIQUE.docx (04/04/2023)	1



ANA MARIA  
ALCIVAR

**FIRMA DEL TUTOR**  
**Ana María Alcívar**



**ANEXO N° 14**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A  
REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Samborondón, 11 de octubre de 2022

Magister  
**Gino Comejo Marco**  
Decano(a) de la Facultad  
**Ciencias Económicas y Empresariales**  
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **Evaluación de la administración del servicio al cliente en el Registro Civil de Guayaquil para determinar la calidad del servicio en el periodo 2020 – 2022**, según su modalidad **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a: **Juan Carlos Montalvo Camacho**, para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

**ATENTAMENTE,**



**ANA MARIA  
ALCIVAR**

**Mgtr. Ana María Alcívar**

**Tutor(a)**



## ANEXO N°16

### **CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

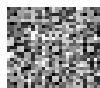
Samborondón, 15 de noviembre de 2022

Magister  
**Gino Comejo**  
Decano(a) de la Facultad  
**Ciencias Económicas y Empresariales**  
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **Evaluación de la administración del servicio al cliente en el Registro Civil de Guayaquil para determinar la calidad del servicio en el periodo 2020 – 2022** según su modalidad **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **Montalvo Camacho Juan Carlos** para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

**ATENTAMENTE,**



ANA MARIA  
ALCIVAR

**Ana María Alcívar A., Mgtr.**

**Tutor(a)**

## Resumen

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos más importantes que se deben cumplir dentro de una institución pública o privada, sin importar la naturaleza de sus operaciones, siempre deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área. La presente investigación tiene por objetivo analizar la calidad del servicio al cliente que se oferta en la agencia del registro civil de Guayaquil ubicada en la terminal. El registro civil de Guayaquil ha implementado grandes cambios en los últimos años referente a infraestructuras, innovación tecnológica y talento humano, sin embargo, no existe un modelo de aseguramiento de la calidad del servicio, por lo cual es necesario visitar cada una de las agencias para constatar la calidad del servicio que se está brindando a los usuarios. La investigación constó de dos partes, la primera conocer desde los usuarios que acuden a la agencia del registro civil sus dudas y necesidades y la segunda una entrevista a los funcionarios del registro civil para que puedan brindar información sobre los servicios a los que pueden acceder las personas que acuden a esa agencia.

**Palabras claves:** Registro Civil - Instituciones Públicas - Servicio al Cliente - Calidad del Servicio - Atención al usuario.

## **Abstract**

The quality of customer service is one of the most important points that must be met within a public or private institution, regardless of the nature of its operations, they must always demonstrate their ability to perform in this area. The objective of this research is to analyze the quality of the customer service offered in the Guayaquil civil registry agency located in the terminal. The civil registry of Guayaquil has implemented great changes in recent years in terms of infrastructure, technological innovation and human talent, however, there is no service quality assurance model, so it is necessary to visit each of the dependencies to verify the quality of the service that is being provided to users. The investigation consisted of two parts, the first to find out about the users who come to the civil registry agency about their doubts and needs, and the second an interview with the civil registry officials so that they can provide information about the services they can access people who come to that agency.

**Keywords:** Civil Registry - Public Institutions - Customer Service - Service Quality - User Service.

# Índice

<b>Agradecimiento</b> .....	2
<b>Resumen</b> .....	5
<b>Abstract</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	11
<b>Antecedentes.</b> .....	11
<b>Planteamiento del problema.</b> .....	12
<b>Formulación de pregunta problemática.</b> .....	13
<b>Objetivos de la investigación.</b> .....	13
<b>Objetivo general.</b> .....	13
<b>Objetivos específicos:</b> .....	14
<b>CAPÍTULO 1: MARCO TEORICO</b> .....	15
<b>1.1. Servicio al cliente.</b> .....	16
<b>1.2. Características del servicio al cliente.</b> .....	17
<b>1.3. Administración de servicio al Cliente.</b> .....	18
<b>1.4. Calidad del Servicio al Cliente.</b> .....	18
<b>1.5. Fuentes Secundarias</b> .....	19
<b>1.6. Elementos básicos de la calidad del servicio.</b> .....	21
<b>1.7. Dimensiones de la calidad del servicio.</b> .....	22
<b>1.8. Modelos de la calidad del Servicio.</b> .....	23
<b>Modelo de SERVQUAL.</b> .....	23
<b>Modelo KANO.</b> .....	24
<b>Modelo PDCA.</b> .....	25
<b>CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	26
<b>2.1 Enfoque de la investigación.</b> .....	27
<b>2.2 Tipo de investigación</b> .....	27
<b>2.3 Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación</b> .....	27
<b>2.3.1 Espacial:</b> .....	27
<b>2.3.2 Temporal:</b> .....	28
<b>2.4 Universo y muestra de la investigación.</b> .....	28



2.4.1 Población: .....	28
2.4.2 Cálculo de la Muestra.....	28
<b>Métodos Empíricos y estadísticos.....</b>	<b>29</b>
Encuesta: .....	29
Entrevista:.....	30
<b>CAPÍTULO 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
3.1. Análisis de encuestas. ....	32
3.2. Entrevista a funcionarios de la agencia del registro civil en la terminal terrestre. ....	42
Análisis FODA.....	44
<b>CAPÍTULO 4: PROPUESTA.....</b>	<b>47</b>
1.1 Sugerencias de Mejora.....	49
1.2 Plan de Mejora.....	50
<b>Conclusiones. ....</b>	<b>51</b>
<b>Recomendaciones. ....</b>	<b>52</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>55</b>
<b>Modelo de la Encuesta.....</b>	<b>55</b>
<b>Resultados de la encuesta.....</b>	<b>57</b>

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1. Género de los encuestados.</b> .....	32
<b>Gráfico 2. Edad de los encuestados.</b> .....	32
<b>Gráfico 3. Sector donde viven los encuestados.</b> .....	33
<b>Gráfico 4. Evaluación de la calidad del servicio del registro civil.</b> .....	34
<b>Gráfico 5. Tiempo de respuesta a la hora de realizar un trámite.</b> .....	35
<b>Gráfico 6. Horario de atención del registro civil.</b> .....	36
<b>Gráfico 7. Atención de los funcionarios del registro civil.</b> .....	37
<b>Gráfico 8. Tiempo de espera para realizar un trámite.</b> .....	38
<b>Gráfico 9. Condiciones de la agencia del registro civil para resolver un trámite.</b> .....	39
<b>Gráfico 10 Que se debe mejorar en la agencia del registro civil.</b> .....	40
<b>Gráfico 11 Servicios en línea que presenta la página web del registro civil.</b> .	41

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1. Género de los encuestados.</b> .....	57
<b>Tabla 2. Edad de los encuestados.</b> .....	57
<b>Tabla 3. Sector donde viven los encuestados.</b> .....	58
<b>Tabla 4. Calidad del servicio.</b> .....	58
<b>Tabla 5. Tiempo de respuesta.</b> .....	59
<b>Tabla 6. Horario de atención.</b> .....	59
<b>Tabla 7. Atención por parte de los funcionarios.</b> .....	60
<b>Tabla 8. Tiempo para realizar un trámite.</b> .....	60
<b>Tabla 9. Condiciones para resolver una inquietud.</b> .....	61
<b>Tabla 10. Mejoramientos.</b> .....	61
<b>Tabla 11. Servicios en línea.</b> .....	62

# Introducción

## **Antecedentes.**

A través de los años, Ecuador es uno de los países donde existen problemas deficientes en el área de atención al Cliente en las empresas públicas (Iván Benalcazar, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTE y co autor de la investigación , 2018). Es por esto, que investigar la temática de la calidad de los servicios es muy importante, debido a que la población tiene distintos requerimientos y necesidades que deben ser atendidos por medio de la atención oportuna.

Según una investigación realizada por la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTE, hay una idea generalizada en la que las instituciones públicas no brindan un buen servicio, teniendo en cuenta que la falta de cultura empresarial y social es la principal razón por la cual la atención al cliente en el país es deficiente.

Así mismo, el ser humano ha buscado la manera de prestar un servicio de la mejor manera para lograr un éxito; pero dicho servicio se ve afectado por el tipo de atención que brinda una empresa debido a que no será necesario que un servicio sea brindado a tiempo; sino que estará influenciado por el trato que reciba por parte de quien dé el servicio, es decir la manera en la que el cliente ha percibido la atención.

Al hablar de servicio al cliente, se puede partir del punto de vista de las necesidades del ser humano, y siempre que se suple una, nace inmediatamente otra que necesita ser satisfecha, ya que todas las personas tienen diferentes gustos y preferencias, es allí donde surgen la competencia entre organizaciones por captar clientes en esa lucha muchas veces se deja de lado prestarles una adecuada atención por estar enfocados solo en vender el producto. En la actualidad las organizaciones están orientadas más en cómo administrar los recursos

económicos, humanos y materiales, dejando de lado la relevancia de la atención al cliente, de cómo él percibe el producto o el buen trato que recibe por parte de las compañías que muchas veces se hayan interesadas en ofertar su producto y lograr la venta, que en fomentar relaciones perdurables y asegurar la fidelidad de los clientes.

## **Planteamiento del problema.**

A pesar de que el acceso a servicios públicos de calidad es un derecho consagrado en la constitución, todavía existen problemas relacionados con falta de calidad en el servicio público, lo cual se evidencia en las quejas de los ciudadanos respectivamente (Universidad Politecnica Salesiana (Aracely Carolina Castro) , 2019). La falta de calidad en las instituciones públicas percibidas por un ciudadano puede ser: por un trato descortés, falta de conocimiento por parte de los servidores públicos, lentitud en los trámites, corrupción, discriminación, entre otras.

La calidad en el servicio se ha considerado uno de los asuntos más importantes en el mundo de los negocios, el objetivo principal es cumplir con los requerimientos del ciudadano y cerciorarse de que todos los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades; por tal motivo para ser competitivos en el mundo actual hay que brindar servicios de alta calidad, la Constitución de la República del Ecuador 2008 en su Art.- 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de servicios de óptima calidad.

Del mismo modo en el Art. 85 al referirse a los servicios públicos y participación ciudadana se reconocen determinados aspectos relacionados con la calidad de los servicios públicos; entre ellos, la prestación de servicios públicos bajo el principio de solidaridad.

Para mejorar la calidad de los servicios se requiere de la aplicación de métodos y técnicas que permitan identificar las debilidades, fortalezas y poder aplicar el mejoramiento continuo.

En un estudio de análisis de la calidad de los servicios públicos, realizado por la SENPLADES en el año 2009, en base a datos recopilados por el INEC en el año, producto de un estudio cuantitativo, se evidencio que los problemas en el sector público son de tres tipos: estructurales, comunicacionales y de recursos humanos.

En este contexto, se puede evidenciar que los estudios sobre la calidad de servicio público en el Ecuador por parte del Estado se han abordado de una manera instrumentalista, lo cual a su vez permite entender de forma adecuada la realidad de los servicios públicos.

Por lo tanto, se procede a realizar la siguiente pregunta de investigación:

### **Formulación de pregunta problemática.**

¿De qué manera la evaluación de la administración del servicio al cliente en el Registro Civil del Ecuador, permitirá determinar el nivel de la calidad del servicio?

### **Objetivos de la investigación.**

#### **Objetivo general.**

Evaluar la administración del Servicio al Cliente en el Registro Civil de Guayaquil para determinar la calidad del servicio.

### **Objetivos específicos:**

- Analizar la administración actual del servicio al cliente en el Registro Civil de Guayaquil.
- Diagnosticar las necesidades de los clientes internos y externos para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas.
- Elaborar un plan de mejora que aporte a brindar servicios de calidad y en el tiempo requerido por los usuarios.

# **CAPÍTULO 1: MARCO TEORICO**

En todas las empresas públicas se habla de atención al cliente y sobre la importancia que tiene ofrecer un buen servicio para el reconocimiento de las mismas, para ello se debe plantear una estrategia adecuada de atención al cliente que permita generar un servicio de alta calidad a los usuarios, creando buenas relaciones humanas, tanto dentro de la empresa como con los clientes. Una buena comunicación y relaciones humanas eficientes y a tiempo, permiten la unión y el trabajo en equipo, con armonía y compañerismo. Además, se debe considerar algunos valores organizacionales que deben tener las organizaciones para desarrollar un excelente servicio al cliente como son: respeto, responsabilidad, accesibilidad, colaboración. (Douglas da Silva, 2020).

### **1.1. Servicio al cliente.**

Para empezar, hablar del servicio al cliente, es importante empezar por las necesidades que presentan los seres humanos a lo largo de toda su vida iniciando desde el nacimiento, de ahí en adelante se requiere contar con una cantidad de bienes y servicios como salud, alimentación, vivienda, educación, que se traducen en aspectos indispensables para tener una vida digna.

Por lo antes expuesto, es evidente que al existir esas necesidades se debe implementar un servicio que cumpla con el objetivo de satisfacer necesidades.

(Maslow, 1943) en su teoría escrita de “Motivación Humana” planteo una jerarquía de las necesidades de los seres humanos en su vida diaria identificando cinco categorías y asegurado que a medida que suplan las necesidades que parecen fundamentales pasan a otro nivel.



Figura 1. Pirámide de las necesidades



Fuente: Profundamente Humanos (1998)

Nota: La figura 1, muestra la jerarquización de las necesidades a través de su pirámide

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad. (Kafati, 2001).

Servicio al cliente tiene como base la preocupación constante de las necesidades de las personas, tanto a nivel de la interrelación entre la empresa y el cliente como el diseño de nuevos tipos de atención a las necesidades de estos. Esta filosofía sostiene que el personal es responsable ante los clientes por las decisiones que éstos toman y que los clientes tienen derechos que el personal debe respetar.

## 1.2. Características del servicio al cliente.

En relación a este punto, (Gómez, 2006) afirma que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
2. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
3. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.

Para este punto tenemos que Humberto Serna Gómez (2006) afirma que: Todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

1. Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manejan sus perfiles.
2. Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
3. Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
4. Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.

Según **Soto (2013)** identifica tipos de cliente según su comportamiento, en actuales y potenciales; según su personalidad, amigables, difíciles, tímidos, impacientes, indiferentes, leales, desconfiados, rutinarios, groseros, sabelotodo e impulsivos.

### **1.3. Administración de servicio al Cliente.**

Un factor muy importante en la experiencia del cliente es la comunicación. Otros factores como la atención al cliente, el entorno también son importantes, pero la comunicación en toda institución pública es especialmente importante a la hora de establecer relaciones entre empleado y usuario porque es una forma más fácil de despejar cualquier duda a cambio de una solución a un requerimiento planteado.

Cuando ocurren problemas de comunicación con un usuario los problemas pueden hacerle sentir que su necesidad o requerimiento no ha sido cubierta. De esta forma, la comunicación pasa a ser un elemento muy importante en el servicio al cliente, teniendo como relación directa la satisfacción que sienten los usuarios al ser atendidos.

### **1.4. Calidad del Servicio al Cliente.**

Según (Pizzo, 2013) expresa que es un hábito practicado y desarrollado por una empresa para exponer las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles un servicio accesible, ágil, oportuno y útil, aun bajo situaciones imprevistas o ante

errores, de tal manera que el cliente se sienta atendido y servido, con dedicación y eficacia.

En la actualidad se escucha que muchas empresas públicas buscan la excelencia en el servicio al cliente. A diferencia de otros países, por ejemplo, México experimenta este tipo de servicio y tienen como razón principal, que las empresas ni los clientes saben exactamente lo que significa. Aunque en muchas empresas los empleados atienden con amabilidad y cortesía.

En el caso del servicio al cliente no se pueden estandarizar las expectativas de los usuarios, debido a que cada uno es distinto y sus necesidades de servicio cambian, aunque en apariencia requieran lo mismo. Es por esto, que se ha detectado que no se pueden dictar procedimientos de flexibilidad para tener a los usuarios satisfechos. Para asegurar la satisfacción de los usuarios se deberá segmentar en función de lo que requieran.

La satisfacción o insatisfacción de un usuario viene determinada por la impresión que experimenta después de un servicio recibido, como resultado positivo, negativo y sentimientos derivados de su experiencia. (Oliver, 1980).

## **1.5. Fuentes Secundarias**

Para (Palma, Gaspar, Barrios Parejo y Martinez Sierra) la gestión de calidad es un proceso que obliga a una institución a realizar de manera adecuada el servicio o trabajo logrando el mínimo de defectos o insatisfacción de los usuarios, por otro lado, menciona que la gestión de calidad es una disciplina de saber hacer para así poder tener usuarios leales y satisfechos.

El Estado en Perú tiene como objetivo importante brindar servicios de calidad a la población. La calidad de servicio no es un concepto moderno y se sigue estudiando en la administración privada (Jemes, Romero, Labajos y Moreno, 2018). En la

actualidad la calidad de servicio es importante tanto para instituciones públicas o privadas. El estado en la ciudad de Perú dictamina y plantea una serie de esfuerzos que están enfocados en garantizar que todos los servicios públicos del estado sean de calidad.

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios de un servicio y se basa en el conocimiento que tienen las instituciones públicas sobre las necesidades de los clientes. La calidad del servicio tiene una relación directa con satisfacción de los clientes (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018), por esa razón los usuarios que reciben servicios de calidad en una institución pública se sienten complacidos y con la satisfacción de haber recibido una respuesta de ayuda acorde a su petición, generando en ellos la convicción de volver a generar cualquier trámite con la institución. Para las entidades públicas en Perú es muy importante que sus usuarios se sienten satisfechos garantizando servicios de calidad de acuerdo al marco de la ley.

En España se toma como ejemplo de perspectiva el Modelo de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM), este modelo fue planificado por la Unión Europea para avanzar en la calidad. En la actualidad, este modelo se adapta al tipo de servicio que brindan las instituciones públicas siendo reconocidos con los atributos de calidad de la AT (Shonkoff, Bruder, 2010-2015).

La Republica de Indonesia mide el desempeño de la calidad de servicio en 3 aspectos: Saber, gestión, alcance de actividades (Bakhtiar, Muhammad, Anshar, y Wahyuni, 2020). Este modelo ha tenido resultado en varios servicios de estado.

Los autores (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1993) proponen otro modelo conocido como SERVQUAL que consta de 5 dimensiones para medir la calidad del servicio y se aplica de manera general, estas dimensiones se adaptan a cualquier realidad.

El autor (Gronroos, 1984 ) menciona que se puede medir la calidad de servicio en base a comparaciones de las expectativas que se tienen del servicio frente a los rendimientos.

De acuerdo con (Montaudon, 2010) expresa que la calidad es la posibilidad de unir esfuerzos para trabajar hacia un solo objetivo, asimismo se encuentra relacionada con el hecho que la empresa entienda las necesidades del cliente satisfaciéndolas a través de un resultado. La calidad une aspectos y características de un servicio que guardan relación con la capacidad de satisfacer las necesidades, estas que no han sido atendidas de manera adecuada, además la calidad es el nivel de excelencia que las instituciones públicas han implementado para satisfacer a los usuarios (Gestion de calidad , 2016).

### 1.6. Elementos básicos de la calidad del servicio.

<p><b>Dimensiones de la Calidad del Servicio (atributos)</b></p>	<p>Este elemento está compuesto por varios atributos o dimensiones objetivas y subjetivas, por ejemplo: disponibilidad, accesibilidad, cortesía, confianza, agilidad.</p>
<p><b>Servicio Esperado</b></p>	<p>Se refiere en conocer lo que los usuarios esperan con relación a los atributos del servicio.</p>
<p><b>Factor de Influencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las comunicaciones de boca a boca</li> <li>• Las necesidades de los usuarios</li> <li>• Las experiencias pasadas con los funcionarios</li> <li>• Comunicaciones externas.</li> </ul>
<p><b>Servicio Percibido</b></p>	<p>Es el resultado del contacto del usuario con el funcionario.</p>

<b>Calidad del Servicio Prestado</b>	Percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención en un servicio recibido.
<b>El nivel de Satisfacción</b>	Diferencia que hay entre lo que el usuario espera recibir del servicio y el servicio real que recibe.
<b>Nuevas actitudes</b>	Cambios que introducen las instituciones públicas en los procesos.

### 1.7. Dimensiones de la calidad del servicio.

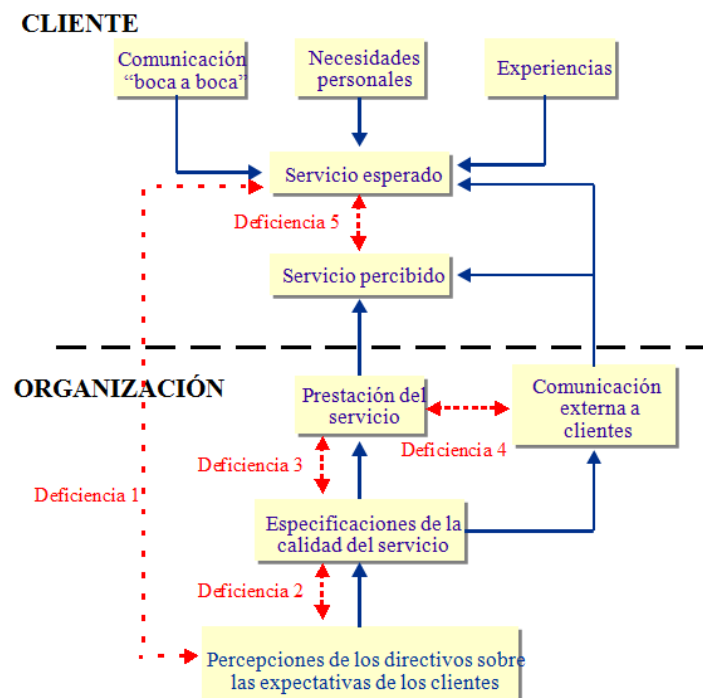
<b>Confiabilidad</b>	Capacidad que tienen las personas para ofrecer un servicio de manera exacta, consciente y segura.
<b>Respuesta</b>	Capacidad que tienen las personas para brindar un servicio puntual.
<b>Seguridad</b>	Conocimiento y cortesía de los funcionarios, habilidad que tienen para transmitir seguridad.
<b>Empatía</b>	Atención personalizada a los funcionarios.
<b>Tangibles</b>	Aspectos físicos por el servicio dado.

## 1.8. Modelos de la calidad del Servicio.

### Modelo de SERVQUAL.

Desarrollado por (Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., 1988) cuyo concepto es medir, evaluar y gestionar el análisis de la calidad en los servicios teniendo como propósito mejorar la calidad del servicio ofrecida por cualquier organización utilizando un cuestionario estandarizado. Está establecido por una escala de respuesta múltiple que está diseñada para comprender las expectativas de los usuarios. El modelo SERVQUAL mide lo que el usuario espera de la organización que presta el servicio, de tal manera que contrasta la medición con la estimación de lo que el usuario percibe.

El modelo SERVQUAL da una medición de la calidad en función de los facilitadores o indicadores de calidad en el servicio creando una experiencia negativa o positiva sobre el servicio ofrecido, por lo que cada organización debe fijar sus indicadores en función del servicio ofrecido.

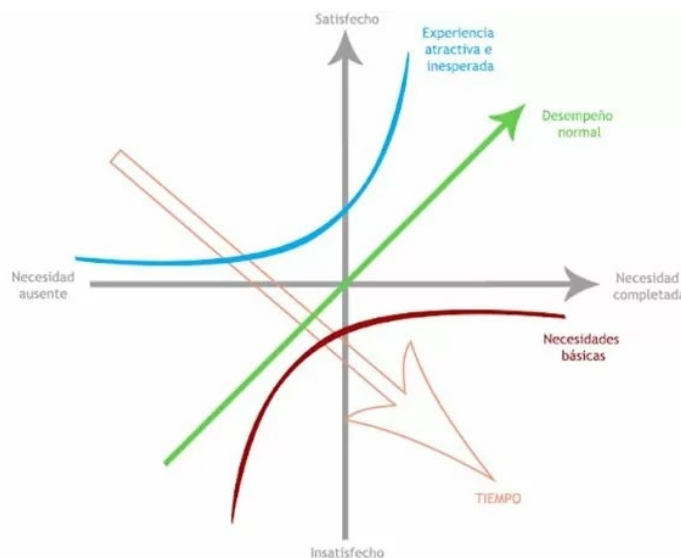


## Modelo KANO.

Desarrollado por (Nokiori Kano, 1984) es un método que ayuda a las organizaciones a incrementar a satisfacción de los clientes. El científico japonés analizó los deseos de los usuarios en los cuales determinó que las características demandadas para un servicio por parte de los usuarios son importantes.

El modelo KANO clasifica los atributos en cinco categorías:

- **Calidad básica o esperada:** Se refiere a los atributos mínimos con los que tiene que, contra un servicio, en pocas palabras es lo que el usuario espera encontrar y si no encuentra esos atributos existirá insatisfacción.
- **Calidad deseada:** Se trata de los atributos que son solicitados por el usuario y que pueden marcar la diferencia con la calidad del servicio.
- **Calidad motivadora:** Son los atributos que sorprenden a los usuarios, pero no pensaba encontrarlos al momento de recibir un servicio. Es decir, son los detalles que tiene la organización para superar las expectativas del usuario.
- **Calidad indiferente:** Atributos que no influyen en la satisfacción de los usuarios.
- **Calidad de rechazo:** Son características que el usuario percibe como negativos y le causa rechazo.



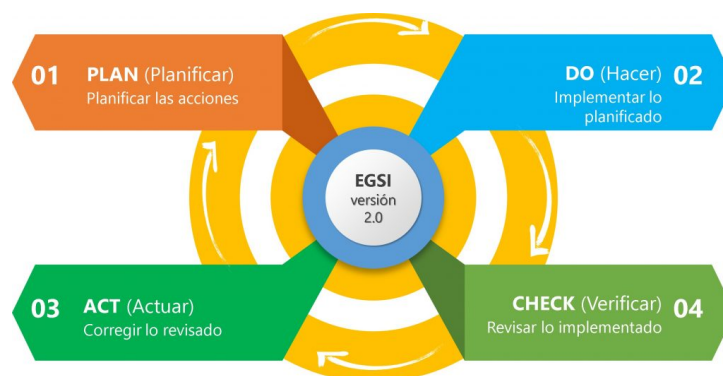


## Modelo PDCA.

Creado por el físico norteamericano (Walter Andrew Shewhart, 1939) viene de las sigas: planificar, hacer, verificar, actuar; que describe los cuatro pasos importantes que se deben llevar a cabo en una organización para lograr la mejora continua, es decir, al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de eficiencia y eficacia, solución de problemas, etc.) Por otro lado, garantiza la atención continua sobre la mejora de la calidad.

Este modelo se comprende de cuatro etapas:

- **Planificar:** Buscar actividades de mejora y establecer los objetivos alcanzar. Para buscar mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar mejores tecnologías que las que se usan ahora.
- **Hacer:** Se refiere a realizar los cambios para implantar la mejor propuesta, es decir, llevar a cabo las soluciones en las áreas de la organización que se hayan propuesto.
- **Verificar:** Evaluar los procesos y los resultados de los objetivos, para luego comprobar la eficiencia y eficacia de las acciones tomadas.
- **Actuar:** Por último, cuando el periodo de prueba finalice se debe estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de implementar la mejora.



## **CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se incluye el tipo de metodología de investigación, especificando distintos conceptos que incluye enfoque, tipo y metodología, población, muestra e instrumentos los cuales nos permitirán evidenciar la confiabilidad y validez de la presente investigación y los resultados obtenidos.

## **2.1 Enfoque de la investigación**

El proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo con el fin de obtener estadísticas de los datos, los cuales nos permitirán encontrar promedios y medias de las variables, además la estadística correlacional se orientará a encontrar el grado de relación que se obtienen de comparar las dos variables de estudio.

## **2.2 Tipo de investigación**

La presente investigación tiene un enfoque de tipo descriptivo - exploratorio. En el método exploratorio se realiza una encuesta a usuarios habituales que se acercan a las instalaciones del Registro Civil a realizar cualquier trámite.

Mediante el enfoque del método descriptivo, se busca la identificación y caracterización de las variables: servicio y atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario.

Todos estos pasos nos permitirán obtener información mediable y deseable para formular un análisis que nos llevará a entender el nuevo comportamiento del cliente.

## **2.3 Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación**

La investigación tiene limitaciones en los siguientes aspectos:

**2.3.1 Espacial:** El área geográfica de estudio es la ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas, por lo que las recomendaciones y conclusiones derivadas de la presente investigación solo son aplicables a esta realidad.

**2.3.2 Temporal:** El estudio fue desarrollado en el periodo 2020 – 2022

## **2.4 Universo y muestra de la investigación**

**2.4.1 Población:** Para la investigación se trabajó con datos globales, donde no se delimito la ciudad de Guayaquil.

Determinar en qué nivel los elementos contribuyen en la evaluación de la administración del servicio al cliente en el Registro Civil de Guayaquil en el periodo 2020 – 2022.

La población abordable para el estudio y observación se orienta en todas las personas que residen en Guayaquil, para fin de veracidad estadística y confiabilidad de la investigación.

Para determinar la población o el universo de la investigación se tomó en cuenta los datos del informe de rendición de cuentas 2021 del Registro Civil de Guayaquil agencia terminal terrestre donde se indica que fueron atendidas 336.774 personas en el año.

### **2.4.2 Cálculo de la Muestra.**

Es oportuno mencionar que debido a que la cantidad de la muestra a analizar es de 381 personas se trata de una muestra finita. Para su validación el número de encuestas a realizar para extrapolar los datos necesarios para realizar el caculo con la fórmula de muestreo aleatorio simple.

A continuación, se muestra la fórmula estadística en el que se conoce el tamaño de la población, sustentando la veracidad de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{(Z^2 (p \cdot q))}{N}}$$

- n: presenta la cantidad de individuos que se deben sondear para ser estadísticamente correcto.
- Z: se refiere a la constante para certificar un 95% de nivel de confianza.
- p: se la presenta como la existencia de probabilidad de éxito (0,5)
- q: es la probabilidad de fracaso (0,5)
- e: presenta la precisión y error máximo (0.5).
- N: Tamaño de la población.

Al aplicar la fórmula con 95% de nivel de confianza y 5% de margen, se obtiene un tamaño de muestra de 381 encuestas para garantizar la representatividad estadística del estudio.

## **Métodos empleados.**

### **Métodos Empíricos y estadísticos.**

**Encuesta:** Es un método que consiste en la recolección de información basada en preguntas claras y fáciles de interpretar para una mejor comprensión. Para el levantamiento de información se incorporan preguntas mixtas de carácter cualitativo, las cuales serán abiertas para obtener información amplia que permita determinar mejor los factores en las variables de estudio, para un mejor desglose del trabajo de investigación planteado.

Se aplicará interrogantes cuantitativas las cuales serán preguntas cerradas que permitan complementar la información para obtener conclusiones específicas sobre el tema a investigar. Por otro lado, se realizarán encuestas a los usuarios que

acuden a la agencia del registro civil de Guayaquil para conocer su opinión acerca de los servicios que prestan y la atención que reciben.

**Entrevista:** Es un método en la que el entrevistador plantea diversas preguntas de un tema específico, las cuales están dirigidas a personas con conocimiento del tema. La técnica metodológica a utilizar en esta investigación de tipo cualitativa es la entrevista a profundidad. De esta manera se logra recopilar la mayor cantidad de información por parte de los funcionarios del registro civil que brinden su punto de vista de los servicios que prestan y el trato a los usuarios.

## **CAPÍTULO 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados del análisis de las encuestas aplicadas como el estudio de estos tres modelos del servicio al cliente se constituyen en la base para proponer las estrategias de mejora.

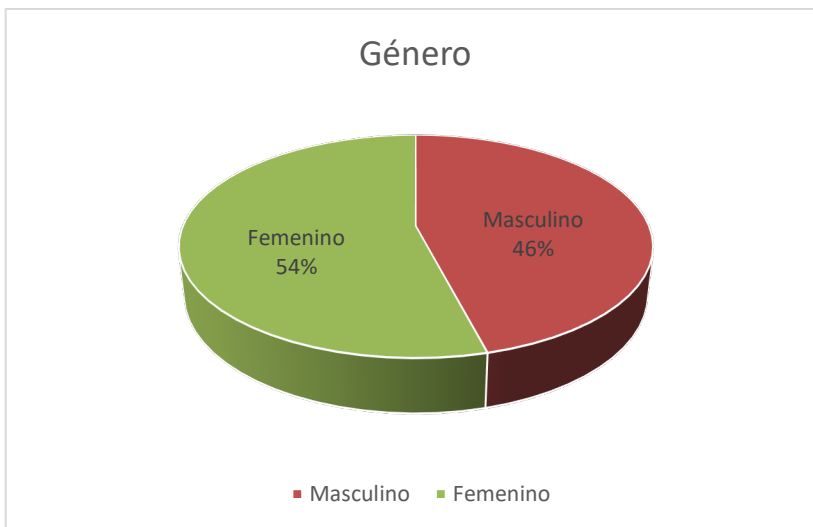
El diagnostico se realizó a través de la entrevista y las encuestas.

### 3.1. Análisis de encuestas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas realizadas con base en los objetivos planteados, así como el análisis de cada una de las interrogantes formuladas a las personas que se acercan a la agencia del Registro Civil en la terminal terrestre de Guayaquil, con la finalidad de dar a conocer las variables que influyen en la atención al cliente.

**Pregunta 1. ¿Cuál es su Género?**

**Gráfico 1. Género de los encuestados.**



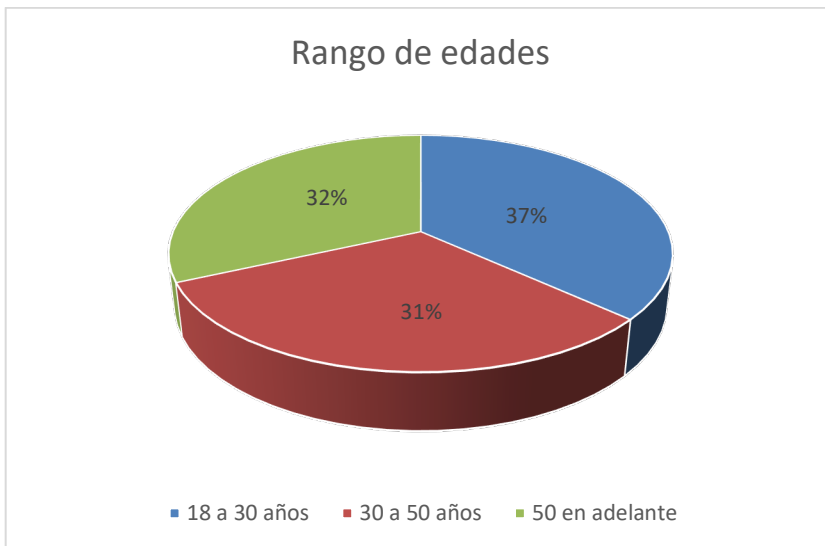
**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

El análisis responde a la interrogante relacionada con el género, esta obtuvo como porcentaje más alto un 54% el cual menciona al género femenino, seguido del género masculino que representa un 46%.

**Pregunta 2. ¿Cuál es su edad?**

**Gráfico 2. Edad de los encuestados.**



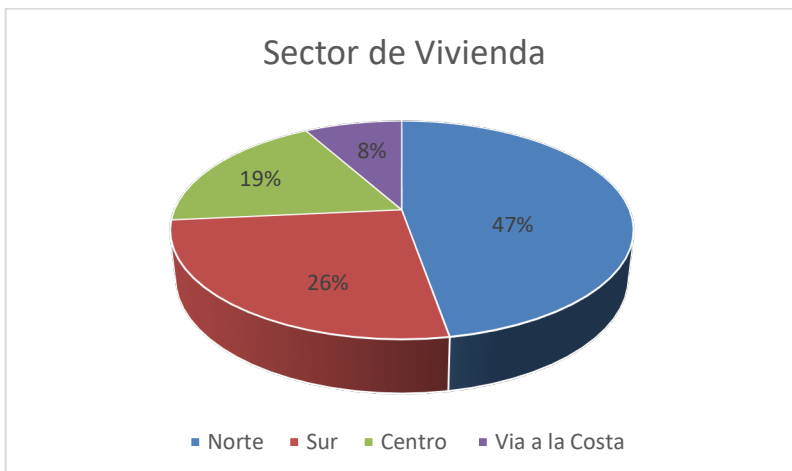


**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

En lo que se refiere al rango de edades, esta obtuvo como porcentaje más alto un 37% el cual menciona a las personas con edades que oscilan entre los 18 a 30 años, seguido al 32% con edades de 50 en adelante y por último tenemos a las personas de 30 a 50 años que representan un 31%.

**Pregunta 3. ¿En qué sector de Guayaquil vive?**

**Gráfico 3. Sector donde viven los encuestados.**



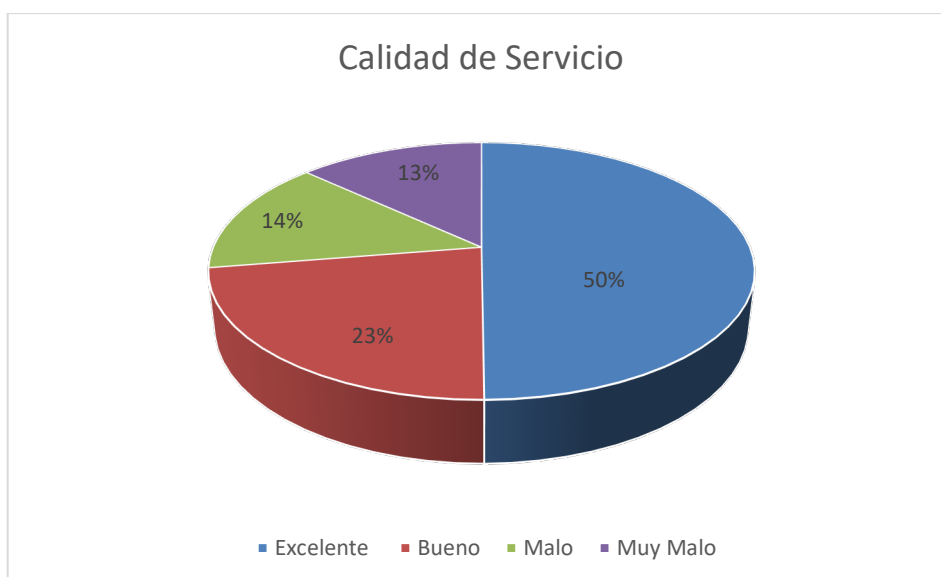
**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

Referente al sector de vivienda de las personas que más acuden a la agencia del Registro Civil de Guayaquil en la terminal terrestre, son las que viven en el norte

con 47%, seguidas por un 26% que viven en el sur y por último un 19% y 8% que viven en el centro y vía a la costa respectivamente. Considerando la ubicación estratégica de esta agencia del registro civil de Guayaquil que permite que lleguen personas del norte, centro y sur de la ciudad.

**Pregunta 4. ¿Como evalúa la calidad del servicio recibido en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil?**

**Gráfico 4. Evaluación de la calidad del servicio del registro civil.**



**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

Con respecto a la calidad del servicio, tenemos que el 50% de las personas encuestadas dijeron que era excelente, seguido de un 23% que dijo que era bueno, por otro lado, un 14% y 13% de las personas dijeron que era malo y muy malo. Es interesante ver que existen opiniones divididas referente a este tema, donde un 50% de los usuarios sí está conforme con la calidad del servicio, manifestando que sus trámites han sido resueltos de manera rápida y oportuna. Si sumamos el otro porcentaje de las opciones bueno, malo y muy malo nos damos cuenta que está el otro 50%. Los usuarios manifestaron que no consideran buena la calidad del servicio porque en algunas ocasiones no les dieron la información que esperaban, en ocasiones les hacen pasar el tiempo para no recibir ninguna respuesta a su trámite.

**Pregunta 5. Tiempo de respuesta a la hora de realizar algún trámite en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil.**

**Gráfico 5. Tiempo de respuesta a la hora de realizar un trámite.**



**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

En cuanto al tiempo de respuesta a la hora de realizar un trámite, la mayoría de las personas encuestadas dijeron que era excelente, un 25% dijo que era bueno y el restante que oscila entre 18% y 11% dijeron que era malo y muy malo. El 54% de las personas encuestadas consideran que el tiempo de respuesta a la hora de realizar algún trámite no es el adecuado, debido a que tienen que esperar mucho para hacer atendidos y en ocasiones el tiempo de respuesta algún trámite es lento.

**Pregunta 6. Usted está de acuerdo con el horario de atención del Registro Civil de Guayaquil en esta agencia.**

**Gráfico 6. Horario de atención del registro civil.**



**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

Respecto del horario de atención, un 55% de las personas encuestadas dijeron que están de acuerdo, el otro 45% dijeron que no. En general la gente está de acuerdo con el horario de atención que es de lunes a viernes de 08h00 a 16h30 y sábado de 08h00 a 14h00, aunque algunas personas manifestaron que sería bueno extender el horario los días sábado por la congestión de usuarios que existe entre semana. Por otro lado, dijeron que falta más publicidad del horario de atención debido a que muchas personas desconocen y se acercan cuando no están atendiendo.

**Pregunta 7. Como considera usted que es la atención de los funcionarios del Registro Civil de Guayaquil en esta agencia.**

**Gráfico 7. Atención de los funcionarios del registro civil.**



**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

En lo que se refiere a la atención de los funcionarios, tenemos que un 45% de las personas dijeron que era excelente, el otro 55% se dividen entre bueno, malo y muy malo. El 75% de las personas encuestadas manifiesta que la atención de los funcionarios del registro civil de Guayaquil es excelente y buena, manifestando que han sido atendidos de manera cordial, con respeto y amabilidad. El 25% restante dice que es malo y muy malo considerando que en algunas ocasiones los funcionarios hacen uso de su teléfono celular cuando están atendiendo, lo cual les parece una falta de respeto.

**Pregunta 8. El tiempo que se demoró en realizar un trámite en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil.**

**Gráfico 8. Tiempo de espera para realizar un trámite.**



**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

Con respecto al tiempo que los usuarios se demoraron en hacer un trámite, el 59% de los encuestados dijeron que era aceptable, mientras que el 41% dijo que era inaceptable. Algunas de las personas encuestadas dieron a conocer que en ciertos casos los funcionarios se demoran mucho para resolver un trámite, manifiestan que un trámite sencillo les toma de 10 a 15 minutos resolverlo lo cual dicen que es mucho tiempo. Por otro lado, dijeron que el número de funcionarios que atienden es poco con relación a la cantidad de personas que son atendidas en esta agencia.

**Pregunta 9. Usted considera que esta agencia del Registro Civil de Guayaquil cuenta con todas las condiciones para resolver cualquier inquietud o problema.**

**Gráfico 9. Condiciones de la agencia del registro civil para resolver un trámite.**

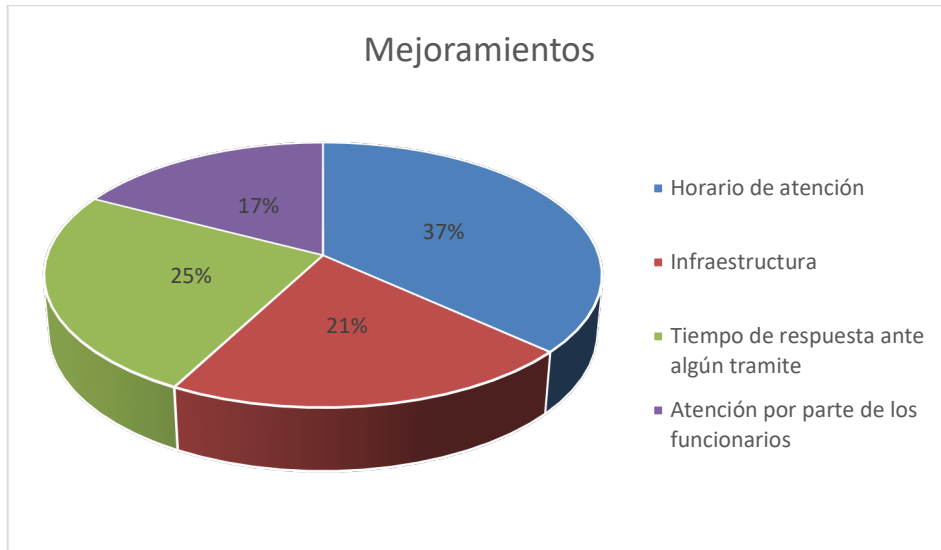


**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

Referente a que, si la agencia del registro civil de la terminal terrestre de Guayaquil cuenta con todas las herramientas para resolver cualquier inquietud, el 53% de las personas dijeron que no cuenta con las condiciones necesarias, el otro 47% dijo que sí. Las personas deben entender que no es una matriz principal, la alcaldía de Guayaquil implemento esta agencia para descongestionar un poco la afluencia de usuarios en el registro civil principal, teniendo en cuenta que solo pueden resolver trámites básicos. Por otra parte, algunas personas comentaron que por la alta demanda de personas que se acercan a esta agencia sería bueno implementar otro cubículo de atención al usuario

**Pregunta 10. Que considera usted que se debe mejorar en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil.**

**Gráfico 10 Que se debe mejorar en la agencia del registro civil.**



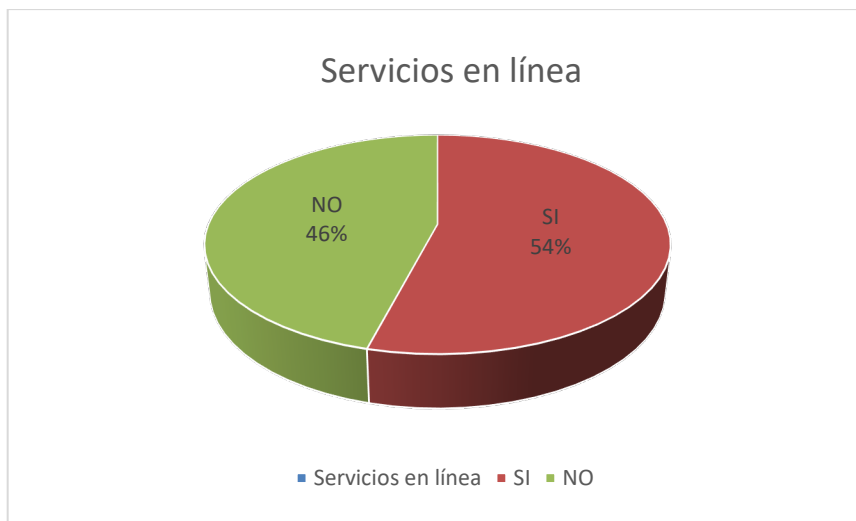
**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

En lo que se refiere a mejoramientos por parte del registro civil de Guayaquil, el horario de atención está entre los requerimientos con más porcentaje 37%, seguido de la infraestructura 21%, el tiempo de respuesta ante algún trámite y la atención de los funcionarios tienen el 42% restante de la encuesta. Algunas observaciones que dieron las personas encuestadas, como ya hay un flujo elevado de personas que se acercan a la agencia del registro civil en la terminal terrestre de Guayaquil, el municipio debería implementar una oficina más grande, con más comodidades y realizar solicitudes que solo se hacen en la matriz del registro civil.



**Pregunta 11. Usted conoce los servicios en línea que presenta la página web del Registro Civil de Guayaquil.**

**Gráfico 11 Servicios en línea que presenta la página web del registro civil.**



**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

Referente a que si las personas conocen los servicios en línea que presenta la página web del Registro Civil de Guayaquil, el 54% de los encuestados dijo que SI, el 46% restante dijo que NO. A pesar que las personas conocen en un buen porcentaje los servicios que puede consultar en línea a través de la página web del registro civil aun así prefieren trasladarse hasta una agencia porque no confían en el sistema y pocas saben de tecnología.

### **3.2. Entrevista a funcionarios de la agencia del registro civil en la terminal terrestre.**

Esta entrevista tiene como objetivo conocer los servicios que presta la agencia del registro civil de Guayaquil para los usuarios que se acercan a realizar algún trámite o consulta obteniendo los siguientes resultados:

#### **Perfil del Entrevistado:**

- **Nombre:** Ab. José Miguel Pérez.
- **Cargo:** Director Ejecutivo Corporación Registro Civil.
- **Tiempo en el cargo:** Tres meses

#### **Entrevista:**

##### **1. ¿Qué tramites pueden hacer los usuarios en esta sede del Registro Civil de Guayaquil?**

- Cedulación ecuatorianos.
- Inscripciones de nacimiento.
- Inscripciones de defunción.
- Certificados de nacimiento.
- Certificados de matrimonio
- Certificados de defunción.

##### **2. ¿Cuál es el horario de atención en esta sede del Registro Civil de Guayaquil?**

- Lunes a viernes de 08h00 a 16h30
- Sábado de 08h00 a 14h00

**3. ¿Qué servicios presenta la página web del Registro Civil de Guayaquil para que los usuarios puedan consultar?**

- Proceso de cedulaación
- Consulta de certificados
- Formulario de activación de servicios
- Matrimonio colectivo
- Agencia y horarios
- Brigadas

**4. ¿Cuántas personas aproximadamente son atendidas en esta sede del Registro Civil de Guayaquil?**

A esta agencia del registro civil se acercan un aproximado de 100 a 150 personas diariamente a resolver cualquier trámite.

**5. ¿Qué acciones se toman para incorporar mejoras de manera continua, en el servicio al cliente?**

En ese aspecto la Corporación Registro Civil de Guayaquil nos brinda capacitaciones permanentes en lo que se trata a la atención del usuario y calidad del servicio, contamos con un manual de ética para la satisfacción del usuario.

El Registro Civil de Guayaquil en su agencia de la terminal terrestre tiene a disposición de las personas diferentes servicios y tramites básicos, pueden acercarse en horarios de lunes a sábado. También pueden acceder a la página web [www.corporacionregistrocivil.gob.ec](http://www.corporacionregistrocivil.gob.ec) y consultar el estado de los certificados de Kioskos, formularios de activación de servicios, etc.

Por otro lado, queda claro que esta agencia no es la matriz principal, por lo cual los usuarios no podrán acceder a todos los servicios que presta el registro civil de Guayaquil, por ejemplo, matrimonios colectivos, matrimonios civiles, brigadas, etc. El registro civil de Guayaquil tiene como misión principal atender de manera oportuna, cordial y eficientemente a la ciudadanía que demanda sus servicios, privilegiando a los sectores más vulnerables de la sociedad.

## Análisis FODA.

<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Imagen fortalecida de la institución.</li><li>• Infraestructura adecuada.</li><li>• Adquisición e implementación de nuevos y modernos equipos tecnológicos.</li><li>• Personal calificado para la atención al usuario.</li><li>• Excelente clima organizacional y motivación para el trabajo.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alta demanda de usuarios en las sedes del registro civil de Guayaquil.</li><li>• Necesidad de incorporar nuevos puntos de atención al usuario en lugares estratégicos para descongestionar la cantidad de usuarios que se acercan a las sedes ya establecidas.</li><li>• Contar con leyes y reglamentos que permiten el correcto desarrollo de la institución.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Déficit de personal.</li><li>• No existe un manual de procesos actualizado.</li><li>• Carencia de cultura organizacional.</li><li>• Deficiente comunicación institucional.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios que brinda el registro civil de Guayaquil en todas sus sedes.</li><li>• Escaso posicionamiento institucional ante la población.</li><li>• Existe una gran mayoría de personas que no tienen conocimiento de los tramites y servicios que pueden realizar a través de la página web del registro civil.</li></ul>

### **Fortalezas.**

El Registro Civil de Guayaquil cuenta con una imagen fortalecida de la institución desde el 2006, su matriz principal y las sedes secundarias cuentan con una adecuada infraestructura para la comodidad de todas las personas que se acercan a realizar algún trámite. Por otro lado, todas sus oficinas cuentan con modernos equipos tecnológicos que hace que todos los tramites sean realizados de manera más rápida.

En el área de atención al usuario el registro civil de Guayaquil cuenta con personal altamente calificado para brindar una atención personalizada prevaleciendo la calidad del servicio.

### **Oportunidades.**

El Registro Civil de Guayaquil en su matriz principal y todas sus sedes cuenta con una gran afluencia de personas que se acercan a realizar algún trámite. En el año 2021 atendieron a 5.897.899 personas (información sacada de Rendición de Cuentas 2021) por lo que se ven en la necesidad de incorporar nuevas sedes en lugares estratégicos para mejorar la atención y descongestionar la cantidad de usuarios en las sedes ya establecidas. Por otro lado, el registro civil de Guayaquil cuenta con leyes y reglamentos que permiten el correcto desarrollo de la institución brindando una atención oportuna, transparente, cordial y eficiente a la ciudadanía que demanda sus servicios, privilegiando a los sectores más vulnerables de la sociedad y el ideal del bien común.

### **Debilidades.**

El Registro Civil de Guayaquil en la mayoría de sus sedes tiene déficit de personal en el área de atención al usuario, por esa razón la institución ha pensado en implementar nuevos funcionarios para brindar una atención más rápida y oportuna prevaleciendo la calidad del servicio. Por otra parte, la institución cuenta con un manual de procesos que no ha sido actualizado, carencia de cultura organizacional y deficiente comunicación institucional que son temas que se deben mejorar para seguir siendo una institución pionera de la modernización del servicio de cedulación y más servicios.

## **Amenazas.**

Existe una gran mayoría de personas que tiene desconocimiento sobre los servicios que brinda el registro civil de Guayaquil, por esa razón, es factible dar a conocer a la ciudadanía sobre los tramites que pueden realizar en las diferentes sedes de atención al usuario. Por otro lado, existe escaso posicionamiento institucional ante la población lo cual afecta a la institución, esto se puede mejorar mediante publicidad en redes sociales, repartir hojas volantes hasta llegar a los usuarios. Es importante que los funcionarios que están en al área de servicio al cliente den a conocer a los usuarios sobre los trámites y servicios que pueden realizar a través de la página web del registro civil de Guayaquil y así evitar que algunas personas se acerquen a las sedes a realizar trámites que lo pueden hacer desde su hogar.

## **CAPÍTULO 4: PROPUESTA**

La importancia de esta investigación radica en el personal operativo que trabaja en el registro civil de Guayaquil, con ellos se trata de cambiar la mentalidad en un enfoque sistemático mediante el cual les permita brindar un servicio eficaz para de esa forma aportar al correcto desempeño de los procesos generales de la institución con la finalidad de suplir las necesidades de los usuarios y mejorar la atención a través de un sistema integrado de depuración de datos más completo que ofrezca rapidez al momento de solventar cualquier pregunta o ayudar en un servicio. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1988).

Por otro lado, se plantea el diseño de un conjunto de estrategias que ayuden a superar los problemas del proceso de atención al usuario en el Registro Civil, algunos problemas evidentes que tienen muchos usuarios es que los trámites no se aligeran, el tiempo de espera es alto, lentitud en las gestiones que se realizan y por último la falta de capacitación y evaluación que tienen algunos funcionarios. (Roldan, Paula Nicole, 1984).

La propuesta de esta investigación está estructurada por la combinación de varios modelos como son: SERVQUAL, KANO, PDCA que son parte de la propuesta para el mejoramiento de la atención al usuario, alineadas a superar las expectativas y necesidades de los usuarios ajustando los procedimientos de atención y desempeño del personal. (Areli Alvarez Arteaga, 2020).

Para diseñar esta propuesta se inicia con la interpretación de los procedimientos que se utilizan en el registro civil de Guayaquil, en el proceso de atención y las actividades que realizan cada uno de los funcionarios.

Se realiza un cronograma de las actividades referentes al diseño de propuesta, incluyendo la capacitación de los funcionarios del registro civil, para la correcta ejecución del modelo de mejoramiento de atención al usuario.

Beneficiarios:

**Internos:** Los trabajadores del Registro Civil de Guayaquil.

**Externos:** Los usuarios que requieran un servicio del registro civil de Guayaquil.



Por otro lado, tenemos que identificar la calidad del servicio en cada una de sus etapas para llegar a la calidad total (Ovando, Beatriz, 2005)

**Calidad Prevista:** Se refiere al nivel de calidad que la institución planifica con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

**Calidad Servida:** Cada funcionario transmite al cliente de acuerdo a sus conocimientos y a su criterio.

**Calidad Percibida:** Cada usuario percibe si su requerimiento ha sido atendido al momento de recibir un servicio.

## **1.1 Sugerencias de Mejora**

### **Estrategia 1: Identificación y solución de problemas**

Presentar de forma clara una definición del problema y definir la condición deseada para alcanzar la solución respectiva en la calidad del servicio.

### **Estrategia 2: Análisis y evaluación del problema**

Comprobación del problema mediante la identificación de información y datos requeridos para determinar las causas potenciales del problema.

### **Estrategia 3: Generación de alternativas y soluciones**

Implementar nuevas alternativas de soluciones en el tema de calidad del servicio para que los usuarios puedan tener conocimiento acerca del tema.

### **Estrategia 4: Selección de la solución**

### **Estrategia 5: Ejecución de la solución**

Alcanzar los compromisos de mejora mediante alternativas de calidad que permitan ejecutar los planes de mejora para lograr los resultados esperados.

### **Estrategia 6: Evaluación de las soluciones**

- Recopilar los datos ejecutados de los procesos acordes con el plan de mejora.
- Comparar los nuevos datos con los recopilados para diagnosticar el problema mediante un análisis.
- Identificar si hay nuevos problemas

## 1.2 Plan de Mejora

OBJETIVO	SITUACION INICIAL	ACCIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO	RESULTADOS
Déficit de personal	Poco personal en el área de atención al usuario	Contratar mas funcionarios para esa área	Mayor rapidez a la hora de atender a los usuarios.
Disminuir el número de usuarios no atendidos en horas pico	Muchos usuarios no son atendidos el día que se acercan al registro civil por falta de tiempo	Extender el horario de atención a usuarios en el registro civil	Lograr que más usuarios sean atendidos los días que se acercan al registro civil
Mejorar los tiempos de atención de los funcionarios del registro civil	El tiempo que tiene que esperar un usuario para resolver algún trámite es demorado.	Implementar un programa de capacitación periódica constante a los funcionarios sobre el tiempo que de atención al usuario.	Lograr que los usuarios sean atendidos de manera rápida y no tengan que esperar mucho tiempo
No existe un manual de procesos actualizado sobre atención al usuario y calidad de servicio	Manual de procesos desactualizado	Actualizar el manual de procesos	Implementar el manual de procesos para brindar una buena atención al usuario y calidad del servicio
Desconocimiento de la ciudadanía sobre los servicios que brinda el registro civil de Guayaquil	Muchos usuarios no saben de los servicios que presta el registro civil de Guayaquil.	Hacer mas publicidad en redes sociales y hojas volantes de los servicios que presenta el registro civil	Mayor conocimiento de las personas sobre los servicios que tiene el registro civil de Guayaquil

## **Conclusiones.**

1. A través de los resultados obtenidos en la encuesta se pudo evaluar como es el servicio al cliente actualmente en el registro civil de Guayaquil, con lo que se puede determinar que la calidad del servicio es considerada muy buena en la agencia de la terminal terrestre. Es de vital importancia para toda institución contar un manual de servicio al cliente que le permita garantizar que sus servicios están siendo brindados de manera efectiva basadas en las necesidades de los usuarios.
2. Con los datos obtenidos se realizó un análisis del servicio al cliente actual, el cual el 50% de las personas encuestadas dijo que era excelente, el 50% restante se divide en bueno, malo y muy malo. Las instituciones deben definir los criterios de calidad con los usuarios, a fin de resolver todas sus inquietudes y lograr la permanencia continua. La norma ISO 9000:2000 tiene como objetivo asegurar la calidad de los procesos y actividades de la organización, promoviendo la mejora continua y la satisfacción de los usuarios. Estas normas le permitirán ingresar al mundo de los procesos de mejora continua, de la internalización de las inquietudes de los usuarios y de los procesos sistemáticos necesarios para que la calidad sea sostenible en el tiempo.
3. Se diagnosticó mediante las encuestas a los usuarios y la entrevista a los funcionarios del registro civil de Guayaquil las necesidades que existen para mejorar el servicio al cliente y la calidad del servicio. Por otro lado, es necesario tener en cuenta los resultados de las encuestas para implementar mejoras de acuerdo a las inquietudes obtenidas para así contar con un servicio de calidad y una atención personalizada a los usuarios.
4. Con base en la información de las fuentes secundarias, revisión de los modelos de la calidad y de los resultados obtenidos de la investigación se elaboró una propuesta de plan de mejora en el cual su acción principal es brindar servicios de calidad en el tiempo requerido.

## **Recomendaciones.**

En base al estudio realizado en este proyecto de investigación donde se evidencia que la calidad del servicio en la atención al cliente es fundamental e importante se determinó que las principales recomendaciones que se deben aplicar en el registro civil de Guayaquil son las siguientes:

1. Se sugiere que cada cierto tiempo el registro civil de Guayaquil implemente encuestas de satisfacción para ir midiendo como perciben los usuarios la calidad del servicio.
2. Se recomienda que el registro civil revise sus procesos actuales del servicio al cliente para mejorar la administración de los mismos.
3. Es importante que esta institución pública tome en cuenta las necesidades de los usuarios internos y externos para mejorar la calidad del servicio y esto sirva como referente para otras instituciones públicas de la ciudad y del país.
4. Se recomienda que el plan de mejoras propuesto sea la base para incorporar más acciones que permitan brindar servicios de calidad a los usuarios en el tiempo requerido.

## Bibliografía

(Bakhtiar, Muhammad, Anshar, y Wahyuni, 2020). (s.f.).

Areli Alvarez Arteaga. (08 de Julio de 2020). *Ciclo PDCA*. Obtenido de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/ciclo-pdca-planificar-hacer-verificar-y-actuar-el-ciclo-de-deming-de-mejora-continua#:~:text=El%20nombre%20del%20Ciclo%20PDCA,ser%20Edward%20Deming%20su%20autor.>

Bakhtiar, Muhammad, Anshar, y Wahyuni. (2020). La calidad de servicio en la Administracion Publica .

Douglas da Silva, W. C. (01 de 06 de 2020). *Atencion al cliente*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

Gaffar, Pervin, Mamut. (2018). La calidad del servicio en la Administracion Publica. Peru.

Gestion de calidad . (12 de 02 de 2016). Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/mejor-servicio-al-cliente-gestion-de-la-calidad/>

Gómez, H. S. (2006).

Gronroos. (1984 ). La calidad de servicio en la Administracion Publica .

Iván Benalcazar, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTE y co autor de la investigacion . (2018). Calidad del servicio al cliente en el sector publico .

Jemes, Romero, Labajos y Moreno. (2018). La Calidad de servicio en la administracion publica.

Kafati. (2001). *Servicio al Cliente*.

Maslow. (1943). *PRÁCTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO*.

Montaudon. (2010). Modelo del mejoramiento de la calidad del servicio al cliente. .

Nokiori Kano. (1984). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de Modelo KANO: <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-kano.html>

- Oliver. (1980). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Ovando, Beatriz. (22 de Junio de 2005). *Calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicio-al-cliente-como-llevarla-a-la-practica/>
- Palma, Gaspar, Barrios Parejo y Martinez Sierra. (s.f.). Calidad del servicio en el sector público. 169-185.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). *AITECO*. Obtenido de Modelo SERVQUAL: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Parasuraman, Zeithaml, y Berry. (1993). La calidad de servicio en la Administración Pública.
- Phuong, et al. (2019 ). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica .
- Pizzo. (2013). *Importancia de la calidad del Servicio al Cliente*.
- Roldan, Paula Nicole. (1984). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-kano.html>
- Shonkoff, Bruder. (2010-2015). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. . 67-10.
- Universidad Politécnica Salesiana (Aracely Carolina Castro) . (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil.
- Walter Andrew Shewhart. (1939). *Escuela Europea de excelencia* . Obtenido de Modelo PDCA: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/07/en-que-consiste-el-ciclo-pdca-para-la-mejora-continua/>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1988). *Modelo SERVQUAL de calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

## Anexos

### Modelo de la Encuesta.

Esta encuesta tiene como objetivo establecer el comportamiento de las personas que se acercan a la sede del Registro Civil de Guayaquil para determinar los factores que influyen al momento de realizar algún trámite.

1. Genero:  
Masculino  
Femenino
2. En qué rango de edad se encuentra usted:  
De 18 a 30 años  
De 30 a 50 años  
De 50 en adelante
3. En qué sector de Guayaquil vive:  
Norte  
Centro  
Sur  
Vía a la Costa
4. Como evalúa la calidad del servicio recibido en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil:  
Excelente  
Bueno  
Malo  
Muy Malo
5. El tiempo de respuesta a la hora de realizar algún trámite en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil es:  
Excelente  
Bueno  
Malo  
Muy Malo
6. Usted está de acuerdo con el horario de atención del Registro Civil de Guayaquil en esta agencia:  
Si  
No

7. Como considera usted que es la atención de los funcionarios del Registro Civil de Guayaquil en esta agencia:  
Excelente  
Bueno  
Malo  
Muy Malo
8. El tiempo que se demoró en realizar un trámite en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil fue:  
ACEPTABLE  
INACEPTABLE
9. Usted considera que esta agencia del Registro Civil de Guayaquil cuenta con todas las condiciones para resolver cualquier inquietud o problema:  
SI  
NO
10. Que considera usted que se debe mejorar en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil:  
Horario de atención  
Infraestructura  
Tiempo de respuesta ante algún trámite  
Atención por parte de los funcionarios
11. Usted conoce los servicios en línea que presenta la página web del Registro Civil de Guayaquil:  
SI  
NO



## Resultados de la encuesta.

### Pregunta. Género.

Tabla 1. Género de los encuestados.

Género		
Masculino	175	46%
Femenino	206	54%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada

### Pregunta. Edad.

Tabla 2. Edad de los encuestados.

Rango de Edad		
18 a 30 años	140	37%
30 a 50 años	120	31%
50 en adelante	121	32%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada

**Pregunta. En qué sector de Guayaquil vive.**

**Tabla 3. Sector donde viven los encuestados.**

<b>Sector de Vivienda</b>		
Norte	180	47%
Sur	100	26%
Centro	70	18%
Vía a la Costa	31	8%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta. Como evalúa la calidad del servicio recibido en esta agencia del Registro Civil de Guayaquil:**

**Tabla 4. Calidad del servicio.**

<b>Calidad de Servicio</b>		
Excelente	190	50%
Bueno	86	23%
Malo	55	14%
Muy Malo	50	13%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta. Tiempo de respuesta al momento de realizar un trámite.**

**Tabla 5. Tiempo de respuesta.**

<b>Tiempo de Respuesta</b>		
Excelente	175	46%
Bueno	95	25%
Malo	70	18%
Muy Malo	41	11%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta: Horario de atención de la agencia del registro en la terminal.**

**Tabla 6. Horario de atención.**

<b>Horario de Atención</b>		
SI	210	55%
NO	171	45%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta. Atención de los funcionarios del registro civil de Guayaquil.**

**Tabla 7. Atención por parte de los funcionarios.**

Atención de los funcionarios		
Excelente	170	45%
Bueno	115	30%
Malo	55	14%
Muy Malo	41	11%
Total de las Encuestas	381	100%

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta. Es bueno el tiempo para hacer un tramite**

**Tabla 8. Tiempo para realizar un trámite.**

Tiempo en realizar un trámite		
Aceptable	225	59%
Inaceptable	156	41%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta. Condiciones del registro civil para resolver un trámite.**

**Tabla 9. Condiciones para resolver una inquietud.**

<b>Condiciones para resolver una inquietud</b>		
SI	180	47%
NO	201	53%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta. Mejoramientos en el registro civil de Guayaquil**

**Tabla 10. Mejoramientos.**

<b>Mejoramientos</b>		
Horario de atención	140	37%
Infraestructura	80	21%
Tiempo de respuesta ante algún trámite	95	25%
Atención por parte de los funcionarios	66	17%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**

**Pregunta. Servicios en línea que tiene la página web del registro civil de Guayaquil.**

**Tabla 11. Servicios en línea.**

<b>Servicios en línea</b>		
SI	206	54%
NO	175	46%
<b>Total de las Encuestas</b>	<b>381</b>	100%

**Nota: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada**